

PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN MARGA KABUPATEN TABANAN, PROVINSI BALI

Oleh : I Ketut Sukantha Artha Wibawa
STIA-Denpasar, Bali

Abstract

The function of the Government to give a help to the people to make Identity Card or Family Card. In the absence of a formal identity document, driving licences can be used in many countries as a method of proof of identity, although some countries do not accept driving licences for identification, often because in those countries they don't expire as documents and can be old and easily forged. Most countries accept passports as a form of identification. Abstract People Identity Card or KTP is a demographic document that contains security systems or controlling for both the administration and information technology based on national demographic database. Residents are only allowed to have 1 (one) Identity Card that listed the Personal Identification Number (NIK). NIK is a single identity of each resident and is valid for a life. The Method that is used in this research is descriptive in which it is conducted through qualitative approach. Based on the result of the research of the people in Marga toward the service of Government in Marga District, Tabanan Regency regarding the making of resident Identity Card (KTP) could be categorized as good. This is caused by three aspect as the consideration. The first aspect is cognitive, showing the fact that the Government of Marga District in Tabanan Regency has considerably appropriate knowledge to do service in making KTP Generally, the respondents give responses that the officer who are responsible in this project know the mechanisms and the service in making the KTP. The second aspect is affective, showing that people feel excited with the service of KTP making given by the Government of Marga District in Tabanan Regency. It means the service given by the officers of Marga District gives comfort and happiness to the people in making the KTP. The third aspect is evaluative. Generally people judge that the service in making the KTP in the District of Marga in Tabanan Regency has done well, the better service given by the Government will give the better feedback from the people as the Citizens.

Key Word : Making Resident Identity Card, Public Service to People

Latar Belakang

Sejak bergulirnya Otonomi Daerah sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 sebagaimana diubah menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka kemauan Pemerintah Kabupaten Tabanan untuk mewujudkan Tata Kelola Kepemerintahan yang baik menuju *Good Governance* terus dimantapkan. Kehadiran UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih serta Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), telah mendorong perkembangan sistem pemerintahan yang bersih dengan tekad melakukan reformasi pengelolaan keuangan. Pemerintah Kabupaten Tabanan beserta seluruh jajarannya, termasuk Pemerintah Kecamatan Marga bertekad mengemban amanat rakyat sesuai dengan arus reformasi dan paradigma baru yang berkembang di masyarakat. Perubahan ini mengharuskan pemerintah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, sehingga dituntut terselenggaranya

manajemen pemerintahan dan pembangunan yang berdaya guna serta bebas dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (KKN).

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sistem AKIP) merupakan Sistem Manajemen Pemerintahan berfokus pada peningkatan akuntabilitas yang berorientasi pada hasil (*Outcomes Oriented*). Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sistem AKIP) diimplementasikan secara “*Self Assesment*” oleh masing-masing Instansi Pemerintah. *Self Assesment* maksudnya, Instansi Pemerintah membuat Perencanaan dan Pelaksanaan, serta Mengukur/Mengevaluasi kinerjanya sendiri dan melaporkannya kepada instansi yang lebih tinggi. Melihat banyak kendala yang sering dialami masyarakat terutama Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diakibatkan oleh berbagai masalah, baik di bagian alat maupun Pelayanan Staff itu sendiri. Seperti sekarang ini banyak Kartu Tanda Penduduk (KTP) masyarakat di Kecamatan Marga masih belum datang dan belum selesai, sehingga Sampai saat ini Pemerintah Kecamatan Marga masih terus berusaha untuk menyelesaikan Permasalahan tersebut.

Tetapi Permasalahan yang saat ini ditemukan adalah Implementasi maupun Teknik Pelaksanaan dari Program tersebut, yaitu Pembuatannya dilaksanakan di Kantor Camat Daerah masing- masing. Setiap Kecamatan untuk melaksanakan Program Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut pasti membuat jadwal tersendiri untuk mengatur dan diinformasikan kepada masyarakat dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan dengan cara, antara lain urutan Per Kelurahan/Desa. Respons masyarakat saat ini Cenderung Negatif dan banyak diutarakan oleh masyarakat yang tinggal di pedesaan. Hal itu karena sering kali masyarakat mengeluh dengan Kurangnya Pelayanan dari pihak terkait terhadap Permasalahan Mengenai Syarat Kelengkapan dalam Pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang salah satunya adalah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) 51.

Bagi masyarakat yang tidak memenuhi Persyaratan itu akan Memperlambat Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut karena harus Mengubah Datanya terlebih dahulu. Tidak hanya itu, Pelaksanaan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dilakukan di kantor camat masing-masing daerah saat ini dirasakan setidaknya memberatkan/membebani masyarakat yang dalam hal ini bertempat tinggal jauh dari lokasi apalagi Keterbatasan Kepemilikan Alat Transportasi seperti Sepeda Motor. Maka dari itu Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) 51 sebagai Syarat mengikuti Program Kartu Tanda Penduduk (KTP) perlu disosialisasikan Kepada Masyarakat jauh-jauh hari sebelum Jadwal Pelaksanaan. Peranan Perangkat Desa sangat dibutuhkan saat itu. Dengan kata lain, pihak Desa harus Mengecek Kelengkapan masyarakat baik yang Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK) yang belum Berkode 51 atau yang lainnya, sehingga Program yang dilaksanakan di setiap Kantor Camat bisa berlangsung lancar. Jika dimungkinkan program Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut dilaksanakan di tiap Desa dengan Penempatan Alat Penunjang yang terjadwal tiap Desa agar mudah terjangkau oleh masyarakat.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Sistem AKIP) terus dimantapkan, seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Lahirnya Peraturan Perundang-Undangan tersebut mengamanatkan kewajiban Pengelolaan Keuangan Daerah yang Transparan dan Akuntabel.

Dalam mendukung Tugas Pokok dan Fungsi sebagai Kewenangan Kecamatan Marga, Kecamatan Marga Memiliki Personalia sebanyak 39 terdiri atas PNS 35 Orang CPNS 2 Orang dan Non PNS 2 Orang. Berdasarkan Golongannya, PNS Kecamatan Marga terdiri atas 1 Orang Golongan IV, 18 Orang Golongan III, 18 Orang Golongan II CPNS yang disetarakan dengan Golongan II 2 Orang dan tidak ada Golongan I. Berdasarkan Jenjang Pendidikan Personalia Kecamatan Marga terdiri atas : S-1 Sebanyak 12 Orang, Sarjana Muda/Diploma Sebanyak 5 Orang, Sekolah Menengah Sebanyak 20 Orang dan SMP Sebanyak 2 Orang

Berdasarkan atas Latar Belakang Pemerintahan Kecamatan Marga dan Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Marga tersebut diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pemerintah Kecamatan, Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan?
2. Bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Personalia di Kecamatan, dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan?
3. Faktor-faktor apa yang Menghambat Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan?

Pembahasan

Langkah-langkah kecamatan untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan sosialisasi kepada para Perbekel yang ada di Kecamatan Marga beserta jajarannya untuk memberikan pemahaman terhadap arti pentingnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti Identitas diri, yang mana pada nantinya Perbekel bisa mensosialisasikan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang sudah wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) , berumur 17 tahun keatas dan bagi mereka yang sudah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Langkah-langkah yang sudah dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan di bidang kependudukan adalah :

- a. menghadirkan masyarakat di masing-masing Banjar yang ada di wilayah kecamatan yang sudah wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk melaksanakan perekaman, pemotoan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat secara masal atau bersama-sama.
- b. Bagi masyarakat yang tidak bisa hadir saat perekaman masal di Kecamatan, Petugas dari Kecamatan turun langsung melaksanakan perekaman secara jemput bola sampai di tingkat Desa.

Adapun jumlah wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Marga berjumlah 32.000.000 orang, sampai saat ini yang sudah melaksanakan perekaman sebanyak 31.000.000 orang, namun yang sudah terbit Kartu Tanda Penduduk (KTP)nya baru 2.500.000 dan sisanya masih menunggu proses penerbitan dari pusat. Bagi warga masyarakat yang belum keluar Kartu Tanda Penduduk (KTP)nya atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) manualnya sudah mati (tidak berlaku lagi) bisa melaksanakan

perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara manual, pada saat Kartu Tanda Penduduk (KTP)nya sudah keluar, Kartu Tanda Penduduk (KTP) manual dicabut kembali.

Berdasarkan Surat Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 471.13/645/Dukcapil tentang pengembangan perekaman sidik jari, iris mata dan pas photo, dimana dengan telah di instalnya program perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk berumur dibawah 17 tahun atau 15 tahun keatas, kami tindaklanjuti dengan mengadakan perekaman secara jemput bola ke Instansi Sekolah yang ada di Kecamatan Marga dan pada saatnya nanti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dibagikan kepada masyarakat setelah menginjak umur 17 tahun.

2. Faktor yang menjadi Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap masyarakat :
 - Sarana dan Prasarana yang dipakai seperti Komputer sewaktu-waktu bisa Error
 - Kurangnya Kesadaran masyarakat untuk mencari Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Adanya penduduk yang wajib yang wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak bisa datang, karena berada di luar daerah.
3. Sampai saat ini pelayanan berjalan lancar tidak ada keluhan, masing-masing Seksi sudah melaksanakan tugasnya sesuai Tupoksi dengan menerapkan Standar Pelayanan yang sudah ditentukan.

Proses Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Tabanan - Pelaksanaan Program Nasional melalui Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Tabanan siap diluncurkan. Hingga Bulan September mendatang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tabanan menargetkan 347.810 wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah akan melakukan perekaman. Lounching perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara resmi dibuka oleh Bupati Tabanan Ni Putu Eka Wiryastuti, S.Sos, Jumat (4/5) pagi, di Kantor Camat Baturiti yang ditandai dengan pengambilan foto dan sidik jari secara langsung dari orang nomor satu di Tabanan ini.

Terkadang sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) konvensional / nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini disebabkan belum adanya Basis Data Terpadu yang menghimpun Data Penduduk dari Seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi Peluang Penduduk yang ingin berbuat Curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) -nya, misalnya :

1. Dapat digunakan untuk Menghindari pajak
2. Memudahkan Pembuatan Paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh Kota
3. Mengamankan Korupsi atau Kejahatan/Kriminalitas lainnya
4. Menyembunyikan Identitas (seperti Teroris)
5. Memalsukan dan Menggandakan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Oleh karena itu, didorong oleh Pelaksanaan Pemerintahan (*Government*) serta untuk dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan Suatu Sistem Informasi Kependudukan yang Berbasis Teknologi.

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa "Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang

tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan Identitas Tunggal Setiap Penduduk dan Berlaku Seumur Hidup".

2. Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nantinya akan dijadikan Dasar Dalam Penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan Penerbitan Dokumen Identitas lainnya.
3. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan(NIK).
4. Rekaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi Biodata, Tanda Tangan, Pas Foto, dan Sidik Jari Tangan Penduduk yang bersangkutan
5. Rekaman Seluruh Sidik Jari Tangan Penduduk disimpan dalam Basis Data Kependudukan
6. Pengambilan Seluruh Sidik Jari Tangan Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat Pengajuan Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), Dengan Ketentuan : Untuk Warga Negara Indonesia (WNI), dilakukan di Kecamatan; dan Untuk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dilakukan di Instansi Pelaksana
7. Rekaman Sidik Jari Tangan Penduduk yang dimuat dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi Sidik Jari Telunjuk Tangan Kiri Dan Jari Telunjuk Tangan Kanan Penduduk yang bersangkutan
8. Rekaman Seluruh Sidik Jari Tangan Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan

Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kurang Lebih Sama dengan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Passport (tata cara, prosedur). Proses Pembuatan **Kartu Tanda Penduduk (KTP)** Secara Umum

1. Ambil Nomor Antrean
2. Tunggu Pemanggilan Nomor Antrean
3. Menuju Ke Loket Yang Ditentukan
4. Entry Data Dan Foto
5. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) selesai
6. Penduduk Datang Ke Tempat Pelayanan Membawa Surat Panggilan
7. Petugas Melakukan Verifikasi Data Penduduk Dengan Database
8. Foto (Digital)
9. Tandatangan (Pada Alat Perekam Tandatangan)
10. Perekaman Sidik Jari (Pada Alat Perekam Sidik Jari) & Scan Retina Mata
11. Petugas Membubuhkan Tanda Tangan Dan Stempel Pada Surat Panggilan Yang Sekaligus Sebagai Tandabukti Bahwa Penduduk Telah Melakukan Perekaman Foto Tandatangan Sidikjari.
12. Penduduk Dipersilahkan Pulang Untuk Menunggu Hasil Proses Percetakan 2 minggu setelah Pembuatan.

Syarat Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

1. Berusia 17 Tahun
2. Menunjukkan Surat Pengantar Dari Kelurahan

3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) ditanda tangani oleh Keuchik
4. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Personalia di Kecamatan, Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Marga

Sasaran Kecamatan Marga Terwujudnya Pelayanan yang memadai didukung oleh 4 (Empat) Buah Sasaran Kegiatan yaitu :

- 1) Meningkatnya Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur
- 2) Meningkatnya Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya.
- 3) Meningkatnya Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk.
- 4) Meningkatnya Pelaporan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga Secara Rutin

a. Meningkatnya Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur

Indikator Kinerja Utama Sasaran :” Meningkatnya Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur”adalah Jumlah Permasalahan dibidang Kependudukan yang dapat dipecahkan dalam Setahun. Strategi untuk mencapai Sasaran ini dilakukan melalui Program Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur.

Dalam APBD Kabupaten Tabanan Tahun 2011 Kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur tidak dialokasikan Dana Secara Khusus. Pelaksanaan Kegiatan ini, Terpadu dengan Kegiatan Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga(KK) dan Administrasi lainnya. Untuk melaksanakan kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur dibutuhkan Tenaga Administrasi yang Mengurus Kegiatan dan Mitra Kerja. Rencana Target Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Administrasi 3 Orang, Mitra Kerja 16 Desa. Realisasi Tenaga Administrasi yang Mengurus Kegiatan Sebanyak 3 Orang (100%), Realisasi Mitra Kerja 16 Desa (100%).

Output dari kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur : Jumlah Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur dilakukan dalam setahun. Rencana 16 Kali, Realisasi 16 kali sehingga Capaian Kinerja 100%.

Hasil dari kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur adalah Sejumlah Permasalahan dibidang Kependudukan yang dapat dipecahkan. Rencana Permasalahan yang dipecahkan 3 buah, Realisasi 3 buah, Capaian Kinerja 100%.Jumlah Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur dilakukan dalam setahun. Rencana 16 Kali, Realisasi 16 kali sehingga Capaian Kinerja 100%. Faktor-faktor Pendukung :

1. Kerja Tim yang sangat baik
2. Dukungan Kaur-Kaur Desa sangat baik

Faktor-faktor Penghambat :

1. Jarak Kecamatan ke Desa sangat bervariasi
2. Kemauan Warga melengkapi Identitas Kependudukan masih kurang

b. Meningkatnya Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya.

Indikator Kinerja Utama Sasaran :” Meningkatnya Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya” adalah Jumlah Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya yang dilakukan dalam setahun. Strategi untuk mencapai sasaran ini dilakukan melalui Program Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kegiatan Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya.

c. Meningkatnya Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir Dan Blanko Yang Berkaitan Dengan Administrasi Penduduk

Indikator Kinerja Utama Sasaran :” Meningkatnya Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk.” adalah Jumlah Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk. Strategi untuk mencapai sasaran ini dilakukan melalui Program Peningkatan kualitas Pelayanan dan Kegiatan Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk

d. Meningkatnya Pelaporan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga Secara Rutin

Indikator Kinerja Utama Sasaran :” Meningkatnya Pelaporan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga Secara Rutin” adalah Rasio Desa Melaporkan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga Secara Rutin Terhadap Total Desa. Strategi untuk mencapai sasaran ini dilakukan melalui Program Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kegiatan Pelaporan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga secara rutin.

Faktor-faktor Yang Menghambat Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan.

Ada beberapa Faktor yang Menghambat Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana Komputer Sewaktu - waktu mengalami Error sehingga harus ditunda sementara sampai Komputer bisa dipakai kembali.
Dalam menjalankan tugasnya, Petugas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Marga telah memanfaatkan Teknologi Komputer. Komputer merupakan satu-satunya Sarana Pendukung yang digunakan dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Data yang telah di isi dalam Blanko Pengisian di isikan kembali ke dalam Form yang ada di Komputer, untuk selanjutnya dicetak sesuai dengan Permohonan. Dapat dipastikan hanya dalam waktu sekitar 5 sampai dengan 10 menit Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang diinginkan langsung jadi. Akan tetapi tidak begitu halnya jika listrik tiba-tiba padam, maka Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) akan terhambat. Begitu juga pada saat Proses Pembuatan Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika Pemohon tidak menyertakan Foto dalam Blankonya.

Listrik sebagai satu-satunya Sumber Tenaga yang menghidupkan Komputer seringkali mengalami Pemadaman dan itu seringkali terjadi tanpa ada Pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga sangat Mengganggu Kelancaran Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Begitu juga dengan Internet, sebagai Sarana Komunikasi langsung yang dilakukan oleh Petugas Kecamatan dengan Kabupaten untuk melakukan Registrasi Kependudukan seringkali mengalami jaringan yang terputus-putus. Karena memang Kecamatan Marga terletak di Daerah Pedesaan yang Saluran Telekomunikasinya sering mengalami gangguan. Sehingga secara tidak langsung Kelancaran Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) terhambat dan memakan waktu yang lama.

2. Kecilnya Kesadaran Masyarakat untuk Membuat Kartu Identitas Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Keberadaan Masyarakat Jauh dari Kantor Camat, sehingga perlu Staff dari Kantor Camat turun langsung ke Desa yang Jauh dari Kantor Kecamatan Istilah Menjemput Bola.
4. Administratur atau Birokrasi Kecamatan. Diakui oleh banyak pihak memang saat ini Pejabat Birokrasi Kecamatan belum sepenuhnya dapat bersikap Profesional dalam menjalankan tugasnya, Utamanya dalam memberikan Layanan Kepada Masyarakat. Kemampuan dan Ketrampilan Aparat dalam menjalankan Pekerjaan Menurut Bidang dan Tingkatan Masing-Masing belum dapat dijalankan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya Kesesuaian Antara Tingkat Pengetahuan dan Dasar Latar Belakang Pendidikan dengan Beban Kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Tidak adanya Peraturan Daerah Tersendiri, Semacam Protap (prosedur tetap) sebagai Standar Pelayanan dalam hal ini Pelayanan di Bidang Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Di Kabupaten Tabanan khususnya di Kecamatan Marga belum ada Aturan Khusus yang mengatur tentang Pelayanan Publik.

Tetapi sampai saat ini semua bisa diatasi atas Kekompakan Team Kerja Staff di Kecamatan dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan. Hampir semua rata-rata masyarakat sudah merasa dilayani dengan baik dan sangat dibantu dalam Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dengan Informasi yang jelas dan Birokrasi Tidak Berbelat-Belit, dan Masyarakat Puas akan hal itu. Dari hasil Penelitian di lapangan ada beberapa yang sudah diwawancarai dan datanya bisa dilihat pada lampiran.

Kesimpulan.

1. Pemerintah Kecamatan, dalam meningkatkan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap masyarakat di Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan sudah mengalami peningkatan dimana personil dari Kantor Camat Marga sudah memberikan pelayanan yang maksimal, ramah, dan membantu memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat.
2. SDM personalia Pemerintah Kecamatan Marga perlu yang berpengalaman dan cukup berpendidikan, sehingga bisa memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal. Meningkatnya Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk.” adalah Jumlah Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian

Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk. Strategi untuk mencapai sasaran ini dilakukan melalui Program Peningkatan kualitas Pelayanan dan Kegiatan Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk oleh personalia SDM nya.

Sasaran Kecamatan Marga Terwujudnya Pelayanan yang memadai didukung oleh 4 (Empat) Buah Sasaran Kegiatan yaitu :

- a. Meningkatnya Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur .
- b. Meningkatnya Sistem Administrasi Pelayanan Umum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga (KK) dan Administrasi lainnya.
- c. Meningkatnya Pengawasan Pelaksanaan Pengadministrasian Persediaan Formulir dan Blanko yang berkaitan dengan Administrasi Penduduk.
- d. Meningkatnya Pelaporan Perkembangan Penduduk Kecamatan Marga Secara Rutin

Untuk melaksanakan kegiatan Koordinasi Teknis dibidang Kependudukan dengan Para Kaur dibutuhkan Tenaga Administrasi yang Mengurus Kegiatan dan Mitra Kerja. Rencana Target Sumber Daya Manusia (SDM) yang andal dan memahami di bidang teknologi dan keadministrasian pemerintah. Dari Evaluasi

3. Faktor-faktor Yang Menghambat Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan adalah Jarak Kantor Camat dari Desa- Desa bervariasi, kurangnya sosialisasi sampai ke penduduk yang tinggalnya jauh dari kecamatan dan juga terkadang tidak adanya transportasi / sepeda motor bagi masyarakat yang tinggal jauh terpencil.

Saran-Saran.

Dari pembahasan tentang pelayanan pembuatan KTP, Sumber Daya Manusia (SDM) dan juga Faktor Penghambatan dalam Proses Pembuatan KTP dan juga kesimpulan tersebut diatas, Maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk Meningkatkan pelayanan Pemerintah Kecamatan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP dan juga Kinerja pada setiap Urusan yang menjadi Kewenangan Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan, Maka perlu dilakukan Penajaman Skala Prioritas Sasaran Dan Kegiatan yang akan dilaksanakan Tahun Berikutnya, Koordinasi dan Komunikasi perlu lebih ditingkatkan dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat.
2. Untuk mengatasi Permasalahan yang sulit dihadapi oleh Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan perlu ditingkatkan Pelaksanaan Koordinasi dengan berbagai Stakeholder dan meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Kalau semua personalia dari Sumber Daya Manusia bisa memahami program-program baru yang dikeluarkan pemerintah , itu akan sangat membantu kelancaran dalam menjalankan suatu program seperti dalam pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP).
3. Dari beberapa faktor – faktor yang bisa menghambat proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini sebaiknya pemerintah Kecamatan melakukan suatu solusi untuk mengurangi dan meminimalkan faktor penyebab terlambatnya KTP diselesaikan. Bisa dilakukan dengan istilah menjemput bola, dimana personal pemerintah Kecamatan turun langsung mendatangi penduduk atau masyarakat yang tempat tinggalnya jauh terpencil dari Kantor Camat.

Daftar Pustaka

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Indihono, Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Amplop' Mungkinkah ?*. Yogyakarta. Penerbit Gaya Media
- Keban, Yeremias T., 2004, *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Kotler, Philip .2000. *Marketing management*. Upper saddle river
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara
- Mohamad, Ismail. (1999). "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya". Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Moh. Nasir, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Moleong, J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Karya, Bandung
- Mulyadi, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta : Salemba Empat
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta
- Osborne, David and Plastrik, Peter, 2001. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan. Jakarta. PPM
- Purnaweni, Hartuti. (2003). "*Capacity Building dalam Pelayanan Prima*". Dalam Warsito dan Teguh Yuwono (eds). *Otonomi Daerah: Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang: Puskodak UNDIP
- Schacter, M., 2000, *Whwn Accountability Fails : Aframework for diagnosis and action*, Institut on Governance, Canada
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Subroto, budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Institute Teknologi Bandung
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.
- Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara : Jakarta
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik